• Brevetti e Marchi
• Acustica
• Ambiente, Certificazioni varie
• Sicurezza ed igiene sul lavoro
• Formazione
• Pratiche Antincendio
• HACCP
• Certificazioni di Qualità e CE

Struttura formativa e sede operativa

B.A.A.S. STUDIO SNC
Via Enrico Toti, 120 San Benedetto del Tronto (AP)
Codice fiscale: 02160440448
P. IVA: 02160440448

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI FORMATIVI

II presente documento è costituto al fine di esplicitare e comunicare ai committenti, ai beneficiari e agli operatori coinvolti gli impegni che l'EdF assume nei confronti del sistema committenti / beneficiari a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi, in termini *strategici* (politica della qualità), *organizzativi* (predisposizione ed erogazione dell'offerta), *operativi* (obiettivi e standard specifici) e *preventivi* (dispositivi di garanzia di committente/beneficiari).
Gli impegni di seguito riportati sono da intendersi riferiti alle attività formative gestite con finanziamento pubblico e/o a quelle che rilasciano titoli ai sensi della Legge 845/78.

0. Servizi formativi offerti e principi fondamentali

La B.A.A.S. Studio snc è una società costituita nel 2013 dai due soci Filippo Verrillo e Roberto Verrillo, che hanno maturato vaste esperienze in primarie organizzazioni industriali, pubblica amministrazione e collaborazioni con Associazioni Imprenditoriali di categoria, in anni di lavoro specifico, oltre che da titoli e abilitazioni coerenti con i servizi offerti.
Nel campo della formazione è stata maturata una vasta esperienza con:

- aziende private
- enti pubblici
- settore scolastico
- associazioni imprenditoriali
- associazioni no profit
- enti accreditati presso la Regione Marche

Particolare rilievo è stato dato alla collaborazione con le imprese, sia per l'attività formativa, sia per l'inserimento al lavoro degli allievi formati. L'obiettivo perseguito per ogni singola attività formativa è stato quello di consentire l'incontro tra domanda e offerta di lavoro.

La **B.A.A.S. Studio snc** svolge tè seguenti attività di formazione professionale:

- **Obbligo Formativo:** fornire alla popolazione in età attiva la formazione necessaria a garantire l'obbligo/diritto alla formazione fino a 18 anni realizzato nel sistema di formazione professionale e nell'esercizio dell'apprendistato;
- **Formazione superiore:** fornire alla popolazione in età attiva una formazione post-obbligo formativo, post diploma specifica nell'ambito della stessa area professionale di provenienza; integrazione dei percorsi universitari con moduli professionalizzanti al fine di sviluppare un raccordo forte tra sistema universitario, formazione professionale e mondo del lavoro, nonché alta formazione post universitaria.
- **Formazione continua** destinata a soggetti occupati (autonomi e/o dipendenti), in CIG e/o mobilità, a disoccupati per l'avvio al lavoro ed agli apprendisti post obbligo formativo.
- **Formazione permanente** lungo tutto l'arco della vita destinata a giovani ed adulti, occupati o disoccupati.

Nella erogazione dei propri servizi, il soggetto erogatore di servizi formativi si ispira ai principi di eguaglianza, di imparzialità, di continuità, dì efficienza e di efficacia.

1. Standard di qualità del servizio

1.1 Gli standard generali e specifici del servizio formativo sono definiti dal soggetto erogatore sulla base di fattori di qualità dell'attività amministrativa e dell'attività didattica.

1.2 I fattori di qualità del servizio formativo riferibili all'attività amministrativa comprendono, ad esempio:

- celerità delle procedure;
- trasparenza;
- attesa per le operazioni di sportello;
- flessibilità degli orari di apertura degli uffici a contatto con il pubblico.

1.3. Gli standard specifici comprendono:

- tempi massimi di conclusione delle operazioni di: iscrizione, rilascio di attestati e/o certificati di frequenza;
- tempi massimi di attesa presso gli sportelli; tempi massimi di attesa per stabilire un contatto utile per richieste di informazioni telefoniche;
- numero di ore settimanali di apertura al pubblico della segreteria corsi;
- possibilità di gestire tutte le operazioni mediante il sito aziendale.

1.4. Gli standard generali comprendono, ad esempio:

- percentuale di richieste di certificati o di altre operazioni amministrative compiute entro il termine massimo stabilito;
- numero di richieste di visione di documenti in possesso dell'amministrazione accolte in un mese;
- percentuale di allievi che attendono più di dieci minuti in fila prima di essere serviti, ecc.

1.5. I fattori di qualità del servizio riferibili **all'attività didattica** comprendono, ad esempio:

- svolgimento di almeno n. 10 ore di attività di informazione ed orientamento degli allievi nei corsi di qualifica e specializzazione e di almeno o 4 ore negli altri casi.
- assistenza e ricevimento: si garantisce agii agli allievi l'apertura della sede formativa al di fuori di orario delle lezioni per almeno 4 ore a settimana per incontri individuali di recupero coi singoli docenti, tutor, assistenti, coordinatore, direzione e/o amministrazione.
- efficacia delle attività didattiche integrative;: le attività saranno oggetto dì valutazione da parte del team dei docenti con periodicità semestrale.
- costi aggiuntivi sopportati dagli allievi: i servizi integrativi non avranno alcun costo aggiuntivo a carico degli allievi tranne i casi di acquisti specifici di materiali didattici non previsti dal progetto formativo.
- confortevolezza dello svolgimento dell'esame: gli esami finali, qualora previsti dall'ordinamento didattico, si svolgeranno in n. 10 ore su almeno due giornate. Verrà altresì garantita la presenza di almeno due docenti delle materie fondamentali.
- regolarità e continuità delle lezioni: il calendario delle lezioni garantirà la sospensione durante i periodi di ferie e festività; inoltre le variazioni di calendario non potranno essere superiori a n. 10 ore i corsi di qualifica o specializzazione, e di n. 4 negli altri casi.
- attività di tutorato: durante le lezioni verrà garantita la presenza di almeno un assistente o tutor per tutta la durata delle lezioni pratiche. In caso di presenza di ***allievi svantaggiati*** verrà altresì garantita la presenza di un tutor o assistente aggiuntivo per le specifiche esigenze individuali del soggetto medesimo.
- tecnologie per l'insegnamento a distanza: verrà garantita l'attivazione per ogni allievo di una casella di posta elettronica personale per t'invio e ricevimento di materiale didattico e per l'interlocuzione con il corpo docente.
- accessibilità di (laboratori, biblioteche e archivi: i Laboratori e biblioteche e gli archivi didattici saranno messi a disposizione degli allievi anche al di fuori dell'orario delle lezioni, previa prenotazione e disponibilità del personale non docente.
- ***organizzazione di stage:*** l'EdF garantisce lo svolgimento di un periodo di stage pari ad almeno il 20% del monte ore del corso in caso di attività formative di qualifica o specializzazione.
- allievi appartenenti a ***categorie svantaggiate:*** per i soggetti appartenenti a particolari categorie l'EdF garantisce l'accesso ad aule prive di barriere architettoniche e l'incontro mensile con le famiglie, e con i servizi assistenza e rappresentanza che sono afferenti alla propria rete relazionale e con protocollo dichiarato nell'ambito DAFORM al fine di cogliere le esigenze peculiari di almeno una categoria svantaggiata.
- Per quanto relativo **all'obbligo formativo** si evidenzia che i diritti connessi al passaggio fra sistemi, di cui all'art. 6 del Regolamento attuativo dell'art. 68 della legge 144/99 ed al "Documento di indirizzo alla programmazione degli interventi formativi per l'assolvimento dell'obbligo formativo nell'ambito della formazione professionale di competenza regionale di cui alla legge 144/99, art. 68", del. G.R. Marche n. 1798 del 6/9/2000 sono disponibili a semplice e diretta richiesta dell'interessato presso la propria sede legale sita in San Benedetto del Tronto, In Via Enrico Toti 120,

È possibile rivolgersi alla stessa sede per qualsiasi necessità di attività di orientamento all'istruzione ed al lavoro, in relazione alle politiche della Regione Marche.
In caso di realizzazione di attività formative afferenti l'obbligo formativo sono previsti:
-almeno due incontri annui con le famiglie degli allievi;
-un periodo di stage proporzionale alla durata dell'intervento formativo per tutti gli allievi.

Gli standard generali e specifici comprendono:

- quota di allievi che si rivolgono a servizi di orientamento.
- numero di ore dedicate ad attività integrative.
- numero di soppressioni o spostamenti di orario delle lezioni, ecc.
- grado di soddisfazione degli allievi, del personale e delle aziende.
- risultati formativi conseguiti.
- risultati occupazionali conseguiti.
- tasso di spesa.
- soddisfacimento di tutti i requisiti per il mantenimento dell'accreditamento DAFORM da parte della Regione Marche.

1.6. L'organismo erogatore servizi formativi provvede periodicamente all'aggiornamento dei fattori di qualità del servizio relativi all'attività amministrativa, in senso più favorevole per l'allievo. Il responsabile della qualità, di concerto con la Direzione ed il team dei docenti, provvede ad espletare le seguenti funzioni:

- individuazione di ulteriori fattori di qualità del servizio relativi all'attività didattica.
- definizione e aggiornamento periodico di standard minimi, validi per tutti gli insegnamenti, salva la possibilità di determinare per ciascuna azione formativa diversi standard più favorevoli per lo studente.

I principali standard di qualità assicurati dall'EdF sono riepilogati nell'allegata tabella.

2. Attività di segreteria

2.1. L'EDF garantisce orari di apertura al pubblico dei propri uffici in funzione delle esigenze degli allievi. L'orario di apertura comprende anche le ore pomeridiane.
2-2. L'EDF provvede a costituire un servizio informazioni, facilmente ed effettivamente accessibile telefonicamente ed in funzione anche nelle ore pomeridiane.
2.3. Nei casi in cui Io studente debba sottoporre questioni particolarmente complesse attinenti alla sua posizione amministrativa, può chiedere di essere ricevuto su appuntamento.

3. Informazione ed orientamento

3.1. L'organismo erogatore di servizi formativi deve organizzare conferenze di introduzione ai corsi, destinate agli aspiranti allievi.
3.2. Per ciascuna azione formativa deve essere organizzato un servizio di informazione ed orientamento.
3.3. I servizi di informazione e di orientamento devono provvedere, in particolare, alle seguenti funzioni:

- mettere in contatto allievi di diversi corsi, che abbiano scelto aree comuni di interesse scientifico.
- fornire informazioni su programmi delle lezioni e libri di testo, eventualmente rendendo disponibili per la consultazione, previa autorizzazione del docente, dispense o altro materiale relativo alle lezioni di altri corsi.
- fornire informazioni sui criteri adottati dai docenti per gli esami finali e le prove di valutazione intermedie.
- consigliare, in base agii interessi e alle attitudini degli allievi, l'attività lavorativa e/o l'ulteriore canale formativo e/o di istruzione, eventualmente organizzando un contatto con il docente.

4. Relazioni con il personale

4.1. Il personale non docente deve continuativamente essere presente presso ciascuna azione formativa, al fine di assicurare la distribuzione di materiale informativo e la risposta ad altre richieste degli allievi. Il personale deve anche agevolare la comunicazione tra gli allievi e il corpo docente e facilitare l'accesso e la fruizione di biblioteche o altre attrezzature e servizi a disposizione degli allievi.
4.2. Per ciascun insegnamento, il docente, su richiesta degli allievi, fissa orari di ricevimento, gli allievi saranno ricevuti dal docente stesso.
4.3. Ciascun docente deve anche mettere a disposizione degli allievi un dettagliato **programma delle attività didattiche e di ricerca relative al suo insegnamento.**

5. Diritto di scelta

5.1. L'organismo erogatore garantisce all'allievo le informazioni ed il supporto necessari a scegliere il proprio corso e/o al propria attività-

6. Vantazione del servizio da parte degli utenti

6.1. Ciascuna azione formativa, relativamente al proprio insegnamento, ciascun docente, deve predisporre gli strumenti *(test) per* la valutazione del gradimento e la raccolta di suggerimenti da parte dell'allievo, relativamente sia ai programmi, sia al personale docente. L'esito dei *test* deve essere oggetto di valutazione da parte del team dei docenti.

7. Adeguatezza del servizio alla condizione personale dell'utente

7.1. L'organismo erogatore di servizi formativi deve adottare tutte le misure organizzativi che agevolino l'accesso alle strutture formative degli allievi disabili e portatori di *handicap e* che consentano a questi la fruizione di tutti i servizi messi a disposizione dello studente- II personale, docente e non docente, deve prestare la massima collaborazione a questo scopo.

7.2 L'allievo disabile o portatore di *handicap* può segnalare il proprio arrivo presso le strutture formative mediante comunicazione telefonica. Ciascuna sede deve preporre personale adeguato per la sua accoglienza al momento dell'arrivo.

7.3. L'EDF provvede a istituire canali di comunicazione preferenziali con gli allievi disabili e portatori di *handicap,* avvalendosi del servizio postale, telefonico, di telefax, ecc.

7.4. Con riferimento alle attività formative cui partecipano ***soggetti svantaggiati*** ed al loro diritto attivo all'apprendimento il team docenti ed il personale non docente è tenuto ad incontrare periodicamente (almeno 1 volta durante l'attività formativa) i genitori degli stessi, gli operatori e/o responsabili dei servizi sociali preposti al fine di verificare l'adeguatezza del servizio atte esigenze personali dei soggetti svantaggiati e le eventuali azioni di adeguamento.

8. Rimedi al disservizio

8.1. Nel caso in cui l'allievo non reperisca, nell'ora e nel giorno indicati, alcun docente o collaboratore abilitato a riceverlo, può segnalare il disservizio all'ADF o al coordinatore del corso. Quest'ultimo, previa verifica, può decidere di trasmettere la segnalazione al team dei docenti.

8.2. Gli ***allievi svantaggiati*** ed i loro tutori potranno inoltre segnalare eventuali disservizi anche con le modalità di cui al precedente punto 8.4.

9. Modalità di diffusione della carta

9.1 La presente carta verrà diffusa, a cura dell'organismo erogatore, mediante una o più delle seguenti modalità:

- Affissione sulla bacheca nella sede dell'ente.
- Pubblicazione sul sito Web dell'Ente.
- Consegna diretta di copia della carta agli allievi iscritti.
- Consegna di copia al personale docente e non docente del corso.

Attività	Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Gestione dell'attività formativa	Tempestività di risposta alle richieste dei committenti - beneficiari	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	Giorni n. 10 definiti come tempo target della risposta	Rilevazione a campione dei tempi di risposta
Gestione dell'attività formativa	Flessibilità organizzativa e gestionale	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione della NC e la proposizione ed " attuazione di azioni correttive.	Giorni n. 30 definiti come tempo target della risposta	Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva
Gestione dell'attività formativa	Completezza e correttezza delle attività preliminari all'avvio delle attività formative	Numero di NC emanate dal Coordinatore dei Processi Formativi per le fasi ex-ante.	Numero di NC annue emesse per le attività ex ante non superiore al numero di attività formative erogate per ogni anno formativo	Relazione della Direziono Generale (emissione annuale entro il mese di gennaio). Modulistica di controllo per ogni corso.

Risultanze ex-post	Soddisfazione dei partecipanti	Percentuale di partecipanti soddisfatti	Percentuale del 60% definita come target di customer satisfaction	Modalità e strumenti di rilevazione della customer satisfaction
Progettazione, analisi dei fabbisogni	Attenzione al contesto di riferimento	Numero di soggetti con cui si ha relazioni sul territorio di riferimento	Parere positivo di almeno la metà dei soggetti riportati nell'indicatore.	Verbali di incontro con i soggetti riportati nell'indicatore.
Progettazione, analisi dei fabbisogni	Conformità della progettazione	Numero di Non Conformità (NC) rilevate	Numero di NC annuo minore del 10% del numero di progetti per attività formative realizzati per ogni anno formativo .	Relazione della Direzione
Progettazione, analisi dei fabbisogni	Successo della progettazione.	Numero di progetti realizzati.	Incremento minimo del 20% annuo dei progetti ammessi a finanziamento pubblico	Relazione della Direziono Comunicazioni di ammissione a finanziamento.
Gestione dell'attività formativa	Chiarezza e completezza dell'attività di informazione e orientamento nella fase ex ante.	Presenza e diffusione di un bando. Adeguata diffusione della Carta della Qualità.	Firma del bando da parte della Direziono. Visione del bando e della CdQ da parte dell'utenza prima dell'iscrizione.	Bandi. Moduli dì iscrizione sottoscritti dai candidati.
Gestione dell'attività formativa.	Completezza e correttezza delie attività gestionali e didattiche in itinere.	Numero di NC emanate per le fasi in itinere. Rispondenza ai relativi requisiti di risultato DAFORM.	Numero di NC annue emesse per le attività in itinere non superiore al numero di attività formative erogate per ogni anno formativo Rispetto dei relativi tassi minimi previsti da DAFORM.	Relazione della Direzione Modulistica di controllo per ogni corso. Dossier annuale di accreditamento DAFORM.
Risultanze ex-post.	Completezza e correttezza delie attività gestionali ex post.	Numero di NC emanate per le fasi ex post. Rispondenza ai relativi requisiti di risultato DAFORM.	Numero di NC annue emesse per le attività ex post non superiore al doppio del numero di attività formative erogate per ogni anno formativo Rispetto dei relativi tassi minimi previsti da DAFORM.	Relazione della Direzione Modulistica di controllo per ogni corso-Dossier annuale di accreditamento DAFORM.
Risultanze ex-post.	Soddisfazione dei partecipanti	Numero di NC emanate per le fasi in itinere generate dalla segnalazione dell'utenza. Punteggio medio annuo sulla qualità dei corsi rilevata dai questionar!' di gradimento secondo	Numero di NC annue emesse per le attività in itinere generate dalla segnalazione dell'utenza non superiore al numero di attività formative erogate per ogni anno formativo Punteggio medio annuo sulla qualità dei corsi nel loro complesso rilevata dai questionari di gradimento Per ogni incaricato docente o non docente: media generale del gradimento segnalato dagli allievi non inferiore agli 80/100	Relazione della Direziono Generale (emissione annuale entro il mese di gennaio). Questionari di Gradimento. Modelli Relazione Insegnante, Modelli di non conformità.
Risultanze ex-post.	Successo didattico.	Media annua delle votazioni conseguite alle prove finali.	Media annua delle votazioni conseguite alle prove finali per ogni anno formativo	Relazione della Direzione Generale (emissione annuale entro il mese di gennaio). Graduatorie e/o prove finali di ogni corso.
Risultanze ex-post.	Risultanze occupazionali.	Rispondenza ai relativi requisiti di risultato DAFORM.	Rispetto dei relativi tassi minimi previsti da DAFORM.	Relazione della Direziono Generale (emissione annuale entro il mese di gennaio). Questionari sulle risultanze occupazionali Dossier annuale di accreditamento DAFORM.

Legenda: NC = Non Conformità, CdQ == Carta della Qualità San Benedetto

del Tronto **, 13/01/2022**